

陕西省公安厅交通管理总队
2025-2026 年度物业服务项目

采购人：陕西省公安厅交通管理总队

供应商：西安嘉桐物业管理有限公司

二〇二五年十二月





交管总队机关物业管理委托合同

本合同当事人情况

委托方（以下简称甲方）：陕西省公安厅交通管理总队

地 址：西安市雁塔区长安南路 123 号

受托方（以下简称乙方）：西安嘉桐物业管理有限公司

法定代表人：冯伟哲

注册地址：陕西省西安市碑林区南二环中段 15 号飞天花园小区 11 号楼 1 单元 101 室

项目负责人：姚亚玲

公司联系电话：（029）88481628

公司账户名称：西安嘉桐物业管理有限公司

账号：694160882

开户行：中国民生银行西安分行营业部

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲乙双方为**陕西省公安厅交通管理总队 2025-2026 年度物业服务项目**物业管理事宜，订立本合同。

合同订立依据及名词解释见《中华人民共和国民法典》、《陕西省物业管理条例》、《陕西省公安厅交通管理总队 2025 年度物业服务项目招标文件》。

第一章 总则

第一条 物业基本情况

物业类型：高层办公楼

服务项目：陕西省公安厅交通管理总队 2025-2026 年度物业服务项目

项目编号：SNCG-FM-2025193

第二条 坐落位置：西安市雁塔区长安南路 123 号

服务面积：63085.14 m²

第三条 甲方购买服务，乙方承担相应的责任，乙方提供服务的受益人为甲方，甲方应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 本项目服务内容主要包含：设备设施运行、维修维护管理服务（含办公楼、还建小三楼、机关大院、食堂、收发室）；室内外保洁、绿化服务；安全管理、治安前期处置、秩序管理、车辆管理服务；警体馆、图书室的管理；档案资料、设备耗材的管理；会议服务；会议设备调试管理；节能减排服务；水费、电费、采暖费代收代缴服务；五小工程管理、其他服务。

第五条 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋面、外墙面、渠架、玻璃幕墙、门、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、卫生间。

第六条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、烟囱、照明、天线、暖气管线、高压水泵房、水池、水箱、各类管线、配电室设施设备及招标文件规定的设施设备。楼内消防

设施设备、电梯、锅炉、空调等设备由专业公司维保，日常的使用与管理由乙方承担。

第七条 附属设施维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、停车场等。

第八条 总队大院整体室外树木、花草、绿地及水系日常养护，小面积苗木补植补栽等管理服务；厅局级以上领导办公室、接待室绿植租赁养护，总队机关重大节日装饰花卉租赁养护等其他日常管理服务。

第九条 会议服务及保障。厅局级以上领导办公室、接待室卫生保洁，厅(局)务会以上级别和机关各类会议茶水供应及会场保障服务。

第十条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理。

第十一条 公共区域的保洁，包括各大厅、楼梯、电梯、电梯厅、多功能厅、过道、地下车库、室外道路、绿化部位、室内外公共区域、卫生间及屋面等公共场所。并将垃圾进行收集、清理至垃圾台。

第十二条 停车场内的交通秩序与车辆停放的管理。

第十三条 维持公共秩序，包括白天及夜间的安全、巡视、门岗执勤。

第十四条 管理与物业相关的工程图纸档案与竣工验收资料。

第十五条 积极配合甲方组织的活动。

第十六条 除本合同及招标文件约定以外的维修、养护，在甲方提出委托时，乙方应接受委托管理并合理收费。

第十七条 对甲方工作人员出现与管理有关的不当行为，乙方应及时告知甲方。

第十八条 甲方“五小工程”人员和服务项目纳入乙方统一管理，并提供高品质服务。

第十九条 协助总队妥善处理有关历史遗留事宜。

第二十条 本合同未提及事项的执行以招标文件为准。

第三章 委托管理期限

第二十一条 本项目委托管理期限为壹年，自 2025 年 12 月 1 日起至 2026 年 11 月 30 日止。

服务地址为：西安市雁塔区长安南路 123 号（陕西省公安厅交通管理总队办公楼）。

第四章 双方权利义务

第二十二条 甲方权利义务

1. 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
2. 要求甲方人员遵守规约；
3. 审定乙方拟定的物业管理制度；
4. 监督检查乙方按合同约定管理工作的实施及制度的执行情况；
5. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划（包括季度计划）；
6. 甲方向乙方无偿提供办公用房、因疫情封控特殊时期保洁保安临时休息用房、保洁工具存放用房、工程用房、保安值班室、必要的保安器材（对讲机、警棍、强光手电、头盔等）以及组织保安训练学习场所等；
7. 负责收集、整理办公大楼所需的全部工程图纸、资料，并移交乙方，以便于乙方开展正常工作；
8. 按约定支付物业管理费；
9. 协助乙方做好物业管理、宣传教育和文化活动工作；
10. 甲方有权监督、指导日常工作，对于不能达到甲方要求的人员，有

权提出调换。

第二十三条 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度和工作计划（年度、季度），并送甲方审定；
2. 经甲方书面同意后，可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务并对该专营公司承担的专项管理业务承担连带责任，但不得将本物业的管理整体责任转让给第三方；
3. 负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案；
4. 当甲方装修或施工时，及时向甲方以及外来施工单位告知物业使用的有关规定及相关限制条件，订立书面约定，并负责监督；
5. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须经甲方书面同意后方可实施；
6. 甲方向建筑、装修工程、设备供货单位及水电工程施工单位支付质保金前，在工程验收过程中乙方应向甲方提出设备质量及使用情况的意见；
7. 如果发生因乙方工作人员对甲方设备及仪器操作不当导致设备及仪器损坏或报废，由乙方负责维修或购置，所有经费均由乙方承担；
8. 本合同终止时，乙方必须根据移交清单向甲方移交甲方提供的大楼工程图纸及物业管理的全部档案资料及使用房屋和设备；
9. 为保证工作的连续性和长久性，乙方工作人员要相对固定，项目负责人调整时，要提前征求甲方意见；
10. 乙方应在甲方规定的时间内完成零星维修及小修内容。

第五章 物业管理服务费用

第二十四条 物业管理服务费

本物业的年管理服务费为**贰佰陆拾伍万伍仟陆佰壹拾捌元整**（人民币 265.5618 万元）；月管理服务费为**贰拾贰万壹仟叁佰零壹元伍角**（人民币：22,1301.5 元）。合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

第二十五条 结算方式

1. 支付方式：银行转账
2. 货币单位：人民币
3. 结算方式：经双方协商一致，每月 5 日前乙方开具全额发票给甲方，甲方收到发票后于当月 15 日前支付上月服务费。

第二十六条 日常维修及服务保障材料费用

1. 总队办公大院花卉采购、租赁养护（总额不超过 5 万元）由乙方承担；
2. 大院四害消杀、水箱清洗和化粪池清掏服务费用由乙方承担；
3. 单件不超过 200 元的维修维护材料费由乙方承担；
4. 所有由乙方承担项目的工具由乙方负责配备；
5. 公共卫生间易耗品、清洁剂等（不含卫生纸、抽纸等纸类）由乙方承担；
6. 本合同未列出由乙方承担其它费用，以招标文件为准；
7. 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的大中修费用、更新费用由甲方承担（维修前需甲方签字获准后实施）；

上述项目发生时，由乙方提前五天将维修方案报甲方审批。

第二十七条 履约保证金

合同签订后，乙方交纳合同总金额 1%的履约保证金到甲方指定账户，服务期满无索赔争议的情况下，一次性无息返还至乙方。

第六章 服务保证

第二十八条 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

第二十九条 乙方投入本项目的人员均有劳动合同或聘用协议，工资不低于西安市最低工资标准。

第三十条 乙方投入本项目的人员按招标文件落实。

第三十一条 乙方要有应急处理上访等突发事件的具体措施，在处理特殊事件和紧急、突发事故时，乙方无条件服从甲方的要求。

第七章 服务承诺

第三十二条 以响应文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。

第八章 解除合同

第三十三条 如发生下列任意一项，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

1. 按照服务要求进行满意度考核，考核不合格，拒不改正、影响服务质量或损害国家利益的。
2. 因乙方原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等。
3. 发生重大安全事件隐瞒不报。
4. 其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。
5. 未按本项目合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方

应当将服务违约的情况以及拟按合同约定采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

第九章 违约责任

第三十四条 按《民法典》中的相关条款执行。

第三十五条 乙方未按合同要求提供物业服务，如服务内容、服务质量、人员配置、管理制度等方面，以及具体的服务指标（合同约定的火灾发生率 0、环境卫生清洁率达 97%等）不能满足合同要求或考核不合格的，甲方有权要求乙方承担违约责任，同时每违约一次扣除履约保证金的 5%作为违约金；违约 3 次及以上，甲方有权单方解除本合同并不再支付剩余管理服务费用，剩余的履约保证金也不再向乙方退还。若乙方给甲方造成损失的，应向甲方进行赔偿。

第三十六条 经双方协商一致，甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 100000 元的违约金；给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第三十七条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十八条 本合同在履行中如产生纠纷，由甲乙双方协商解决；协商不成，向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第三十九条 因非乙方导致房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处

理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第十章 附则

第四十条 本合同自双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章之日起生效，自本合同生效后，根据甲方委托管理事项，乙方行使大楼物业管理管理工作。

第四十一条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

本合同之附件均为合同有效组成部分。与本合同具有同等法律效力。

本合同及其附件和补充协议未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第四十二条 合同一式六份，甲方三份，乙方三份。

（以下无正文，为签字盖章页）

(本页为签字盖章页)



甲方（签章）：



代 表 人：

年 月 日



乙方（签章）：



代 表 人：

年 月 日

附件一：

物业管理服务要求

一、项目概况

本项目为陕西省公安厅交通管理总队 2025-2026 年度物业服务项目，本项目服务内容主要包含：设备设施运行、维修维护管理服务（含办公楼、还建小三楼、机关大院、食堂、收发室）；室内外保洁、绿化服务；安全管理、治安前期处置、秩序管理、车辆管理服务；警体馆、图书室的管理；档案资料、设备耗材的管理；会议服务；会议设备调试管理；节能减排服务；水费、电费、采暖费代收代缴服务；五小工程管理、其他服务。

二、服务要求

（一）物业管理总体要求

1. 物业管理服务区域：总队办公大院（服务面积 63085.14 m²）。
2. 主要包含：房屋建筑管理、供配电管理、给排水管理、设施设备运行与维护管理、会议室管理保障、警体馆及图书管理保障、保洁绿化服务、安保服务、车辆管理、秩序维护、病媒防治、消防管理等。
3. 物业管理服务总体要求：热情高效，全面细致，节约环保。

（二）物业管理人员基本要求

1. 项目经理要求：男女不限，45 周岁以下；有三年从事物业管理经历，知识面宽，专业职能熟练，有较强的组织管理能力、协调能力。
2. 财务管理人员要求：男女不限，50 周岁以下；财务管理人员应有的专业职能知识，具有初级会计师及以上资格证书。
3. 保洁人员要求：男女不限，55 周岁以下，具有一年以上工作经验，责任心强，身体健康，体检合格，具有初中以上文化，能吃苦耐劳。

4. 安保人员要求：男性，年龄 45 周岁以下，身体健康、责任心强、体检合格。

5. 消控值班人员要求：男女不限，45 周岁以下，具有中级及以上消防设施操作员证或建（构）筑物消防员证。

6. 会议室服务人员要求：女性，年龄 35 周岁以下，身高 1.60 米以上，品貌端庄，体检合格；具有大专以上学历，能吃苦耐劳。

7. 工程人员要求：工程主管须提供特种设备相关管理证：电梯安全管理（A）证，电工须提供特种作业操作证：专业类别为高压作业证、低压作业证。

7. 其他要求：

（1）敬岗、爱业、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强。

（2）男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩带过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩带过分的饰物，头发染色不能过艳。

（3）所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟或吃零食、闲谈以及做和工作无关的事；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验。

（4）物业人员需统一着装上岗。

（三）物业管理服务应达到各项指标（包括但不限于）

1. 火灾发生率 0；
2. 杜绝安全责任事故；
3. 环境卫生、清洁率达 97%；
4. 消防设备设施完好率 100%；

5. 房屋完好率 97%;
6. 设备完好率 95%;
7. 零修、报修及时率 100%，返修率小于 2%;
8. 服务有效投诉少于 1%，处理率 100%;
9. 房屋零修，急修及时率 90%;
10. 维修及时率 100%;
11. 共用照明和路灯完好率 96%以上;
12. 项目内设备、设施综合完好率 90%以上;
13. 维修服务回访率 100%;
14. 清洁保洁率 95%以上;
15. 治安案件发生率少于 2%;
16. 管理人员专业培训和服务人员岗位培训合格率 95%;
17. 绿化完好率 90%以上。

(四) 物业管理服务内容及要求

1. 房屋建筑的日常养护维修与标准

(1) 房屋日常养护维修是指为保持房屋原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维修管理工作;

(2) 定期进行房屋安全普查，保证房屋完好;

(3) 爱护区内设施、设备，未经建筑所有方同意不得对区内的结构、设施等进行改动;

(4) 及时完成公共区域各项日常维修维护任务，随时提供服务，一般维修任务在接报 12 小时内完成。

2. 给排水设备运行维护与标准

(1) 给排水设备运行维护是指为保证区内给排水设备、设施的正常运行使用所进行的日常养护维修；

(2) 加强给排水日常检查巡视，保证给排水系统正常使用；

(3) 建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；

(4) 加强巡查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好，对甲方发现的问题要及时纠正；

(5) 保证公共区域排水系统通畅。

3. 供电设备管理维护与标准

(1) 供电设备管理维护是指为全面建筑设施供电系统正常运行并对供电设备的日常管理和养护维修；

(2) 统筹规划，做到合理、节约用电；

(3) 供电运行和维修人员必须持证上岗；

(4) 配电室及时检查，定期维护。潮湿天气时，采用安全有效措施，保持配电房内主要电器设备干燥；

(5) 设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 30 分钟内到达现场，一般性维修不过夜；

(6) 供电设备定期维护、保养；

(7) 严格执行用电安全规范，确保用电安全。

4. 卫生保洁与绿化标准

(1) 卫生保洁是指为保证建筑设施环境清洁而进行的日常管理工作；

(2) 道路上无脏物、污渍与大面积积水，路面保持本色，冬季下雪时及时清扫，地面无积雪；

- (3) 楼道要每日进行打扫，并保持干净、明亮，地面无杂物；
- (4) 明沟内无垃圾、无污水、保持畅通；
- (5) 公共区域屋门、显示牌、扶手无尘土、印迹，表面光亮，顶部、踢脚线无蛛网、无积尘；
- (6) 公共区域玻璃、门窗定期及时擦拭，保证无积尘、无污迹、裂痕；
- (7) 庭院及公共场所地面清洁无废弃物；
- (8) 垃圾筒内垃圾日产日清，并摆放整齐，外观干净，表面无明显污渍，桶内垃圾无外溢；
- (9) 外墙墙面无乱贴乱画；
- (10) 室外及停车场地面无杂物、垃圾；
- (11) 公共区域定期进行消毒和灭虫除害；
- (12) 路灯、楼道灯无污渍、无积灰；
- (13) 公共区域不锈钢面清洁、明亮、本色清晰；
- (14) 公共区域石材面层完好，并按时保养；
- (15) 垃圾日产日清，垃圾堆放点进行定期消毒；
- (16) 绿化带内无杂草、杂物，盆景内无杂草杂物，叶面无黄叶和大面积虫斑，无死株；
- (17) 定期浇水、施肥、养护、花盆清理擦拭，对绿化生产垃圾随产随清；
- (18) 做到草坪内无杂草，无病虫害。

保洁内容与保洁标准细化表

保洁区域	保洁项目	保洁方法	保洁计划	保洁要求	工具清洁剂
办公楼区域、办公区域内走廊等区域	地面	清扫	随时清扫	干净、无杂物、废弃物	扫帚、尘推、抹布、掸子、玻璃刮具等
		推尘	往复推尘		
		清洗	每周清洗		
	墙面	掸尘	每周 1 次	干净、无蛛网	玻璃刮、铲刀、静电液、蜡水、玻璃清洁剂、全能清洁剂、涂水器、喷水器
	公共设施	擦尘、清洗	每周 1 次	干净无污渍	
	门厅玻璃	擦洗	每日 1 次	干净、无尘、无污渍	
	其他玻璃	擦洗	每周 1 次		
	楼梯	湿拖、清扫	每日湿拖 1 次、随时清扫	干净无杂物	
	停车场	清扫	每日早中晚各 1 次	干净、无尘、无杂物	
		洒水	每日早 1 次		
办公场所会议室	地面	推尘	每日 1 次，有会议时及时清理。	空气清新、无尘、无污渍、无杂物、废弃物	尘推、抹布、掸子、刷子
	桌面	擦尘			
	家具	擦尘			
	垃圾桶	清空、擦拭			
	窗帘	掸尘、清洗	纱帘每季 1 次厚帘每年 2 次		

卫生间	地面	湿拖、消毒	每日湿拖数次消毒 1 次	无污渍、无积水	拖把、抹布、厕刷、手套、洁厕净、消毒水、全能清洁剂、酸性清洁剂
	墙面	擦洗	每周 1 次	洁净、无污渍	
	便池	刷洗、消毒	每天刷洗消毒	洁净、无便渍	
	台面镜面	擦洗	随时清洗	无水渍、无手印	
	金属件	擦洗保养	每日擦洗每周保养	洁净光亮、无锈迹	
	手纸篓	清理	每日倾倒	垃圾不超过 1/2	
电梯	电梯轿厢	清扫、擦拭	每日擦洗	表面光亮、无污渍	尘推、抹布、掸子、不锈钢清洁剂
	电梯门壁	上光	每季度一次		
大院、停车场	地面	清扫、洒水	每天一次清扫，洒水视情况	无垃圾、无烟头、无沙土	扫帚等
消防栓、标识牌等		擦抹	每周一次	表面干净、无污渍	抹布、清洁剂

5. 保安人员工作标准与要求

(1) 安保管理要保证管辖区域安全保卫和正常的工作、生活秩序，做好车辆、道路及秩序维护等工作。

(2) 保安实行全天候 24 小时安保巡查和岗位值班制度，严守岗位；做好防火、防盗、防爆预防工作；做到安全巡逻有检查有记录，严格履行

交接班手续。

(3) 负责大院监控报警系统运行状况的管理，熟悉报警系统的操作规程，保证安全设施的正常运行，出现系统报警后，安保人员应迅速做出反应，及时应对突发事件。

(4) 根据消防部门的规范要求，负责全院消防监控装置的管理和监控工作。工作人员应受过良好的专业培训，熟悉消防系统的操作程序，有能力保证消防设施、设备的正常运转及消防通道的畅通，杜绝喷淋系统和防火卷帘设备的误操作事件的发生。一旦发生警情，能及时处理。

(5) 负责大院办公区域、办公楼的安全监控和来访人员及车辆的安检和登记；引导指挥车辆有序停放。

(6) 保安设置门岗值班制度，对来访人员和车辆进行登记和安检，严格按照会客登记要求认真会客内容；门岗执勤人员要文明用语、礼貌待客、热情服务，按照岗位要求严格履行职责。

(7) 自觉维护安保区域环境卫生，做到仪表端庄，服装整洁。

(8) 遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。

(9) 制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理。

(10) 能及时发现和处理各种事故隐患，能迅速有效处置突发事件。

(11) 针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够及时制止、协助应对、及时报警。

6. 岗位人员要求

部门	岗位安排	人数（人）	工作内容
办公室 (4 人)	项目经理	1	负责项目整体工作计划的制定、落实；对外协调各项管理事宜、对内进行人员管理、培训、服务质量管理
	副经理	1	协助经理工作，对内进行人员管理、培训、服务质量管理，周日、法定节假日轮流值班
	财务	1	负责项目日常的财务核算、台账登记和财务管理工作；财务报审过程中与相关部门的协调、沟通
	文员兼库管	1	负责办公室电话接听、派工、回访以及物资的管理；负责库房物料管理、物料档案资料管理、员工考勤汇总等
客服部 (4 人)	客服员	4	负责会议前会议室布置准备工作、卫生清扫准备，会议中添茶倒水，会议后整理，卫生清扫等
秩序维护部 (13 人)	秩序主管	1	制定本部门工作计划，并负责检查落实，本部门员工的排班和考勤，拟定保安培训计划，并具体组织实施等

	保安员	10	负责项目部门卫值守、监控室值班、楼宇安全巡查、区域内车辆停放管理，治安防控范性管理
	消控值班人员	2	定期检查大楼消防器材和设施，按期组织员工进行消防演练，定期更换灭火器材保证消防器材的安全可靠
工程部 (5 人)	工程部主管	1	负责设备维护计划制定、落实、检查督促下属工作质量；维修材料申报计划编制等
	工程电工	3	负责项目部变电站值班、电气维修
	工程水工	1	负责项目部水泵房值班、给排水维修
绿化保洁部 (17 人)	保洁主管	1	负责检查保洁员的仪容仪表和到岗情况，根据当日工作任务负责每日工作的分配指的清洁卫生状况等
	1-2 楼车管所	1	负责 1-2 楼车管所保洁区域内日常清扫、保洁工作
	1 楼大厅、4 楼警体馆	2	负责 1 楼大厅、4 楼警体馆保洁区域内日常清扫保洁工作
	指挥中心、融媒体、三楼会议室	2	负责指挥中心、融媒体、三楼会议室保洁区域内日常清扫、保洁工作

	5-6 楼	1	负责 5-6 楼保洁区域内日常清扫、保洁工作
	7、8、9 楼	2	负责 7、8、9 楼保洁区域内日常清扫、保洁工作
	10、11、12 楼	2	负责 10、11、12 楼保洁区域内日常清扫、保洁工作
	13、14、15 楼	2	负责 13、14、15 楼保洁区域内日常清扫、保洁工作
	外围绿化工兼保洁	4	负责外围保洁区域内日常清扫、保洁工作；负责外围绿化修剪、养护管理
五小工程 (6 人)	收发员	1	负责收文处理、文件分类登记、报纸分发及时；做好文件保管保密工作
	理发员	1	负责理发室的日常管理、提供优质的理发服务、确保工作环境卫生和安全
	洗衣员	2	按程序进行衣物的干、湿洗，做好衣物的分类整理、洗涤登记
	医务员	1	做好各项医疗卫生服务工作，热情、文明、尽职，树立良好医德医风

	图书馆、警体馆管理员	1	负责警体管和图书室的日常管理工作，警体器械的使用管理，按规定时间开放警体管。书籍的整理借阅等工作
	合计	49	

7. 消防管理和与标准

(1) 执行《中华人民共和国消防法》和其他有关消防法规，按法律法规规定保障各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效，保持其完好；定期开展消防演练；

(2) 按法律法规规定定期检查消防通道是否畅通，紧急疏散标识是否完好无缺；

(3) 对消防突发事件有应急预案；

(4) 消防事件发生时，积极应对，组织灭火、控制火场或报警，同时能有效疏散人群；

(5) 消防自动报警系统、对讲系统等设备的正常运行。

8. 会议客服工作与标准

(1) 专人负责会议室的管理和使用登记。认真登记并传达给相关人员，做到不遗漏，不延误；

(2) 负责做好会场布置、卫生清洁、茶水保障、音响及灯光调控等工作，树立良好的服务形象；

(3) 保持会议室整体洁净，确保紧急会议随时召开。

9. 维修服务与标准

(1) 实行工作管理制度，紧急维修 30 分钟内赶到现场，一般维修 12 小时内完成，中、大维修及时制定出维修方案并明确答复，力争一周内完成；

(2) 确保维修及时完成，质量合格，维修结束时清理维修现场；

(3) 定期检测检修房屋共用部位及共用设备设施；

(4) 设备、设施维护维修基本服务内容与标准；

(5) 负责弱电系统（包括消防报警系统、门禁系统、等）的值班、检查、检测和弱电设备的日常维修保养工作；

(6) 实施 24 小时值班制度，值班人员必须持证上岗；

(7) 设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均应挂牌标识；

(8) 一般性故障立即排除，暂时不能处理的通知有关部门采取应急措施，应急措施得当有效；

(9) 保证设备机房的整洁安全；

(10) 在接到相关部门和单位的停水、停电通知后，及时通知公司做好应急处理。

10. 电梯运行维护与标准

(1) 保证办公区电梯 24 小时正常运行；

(2) 电梯管理员保证 24 小时值班，遇电梯困人事件及时施救并及时通知维保单位解决问题；

(3) 设置紧急呼救装置。发生故障时应果断采取救助措施，并安抚电梯内被困人员焦虑心情，使其安心等待救援；

(4) 委托专业维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并张贴

《安全检验合格》标志，物业公司应有专人对电梯保养进行监督，对电梯运行进行管理并对情况进行记录；

(5) 电梯维修保养提前三天通知，并尽可能减少影响正常工作；

(6) 确定合理的电梯运行时间，随时监督电梯运行情况，加强日常维修保养，随时降温、通风、防雨，做好运行服务经常巡查楼层，防止地面水流入电梯井，做好值班监督，防止违章使用电梯；记录每日电梯运行情况，建档备案。

11. 制定详细突发性事件紧急处理预案

乙方需要根据管辖区域的具体特点分别制定各种应急预案，应急预案必须清晰、详细，责任明确到岗位。组建 4-5 人的应急小分队，定期组织日常专业训练，加强值班备勤，妥善处理各类突发事件。

12. 以上工作乙方应形成书面文件，以便甲方对乙方工作进行监督。

(五) 档案管理要求

1. 乙方应进一步完善总队物业管理财产和资料，认真登记造册留存。

(1) 每半年对移交财产和资料进行一次核对；

(2) 借用、归还资料必须登记；

(3) 管理所有工程技术、维修、改造工程资料，各种竣工图、各类设施设备使用说明、施工管线图及其他资料等；

(4) 资料由管理员负责，专人管理。

2. 财务管理要求

物业公司财务管理，必须严格执行《财务管理制度》有关规定，配备专用保险柜，保险柜存放现金不得超过 3000 元人民币。财务账目要有序存放，方便查阅，严防毁损、散失和泄密。

3. 文件资料管理

- (1) 收到、发出文件进行留底存档;
- (2) 受控文件对外保密。

三、验收具体流程及异议处理机制

(一) 验收主体与参与方

甲方是主要验收方，乙方应配合提供相关资料和现场条件，并在验收时需派专人陪同，解答甲方在验收过程中的疑问，提供人员配置名单、环境清洁记录等相关证明材料。

(二) 验收流程与异议处理机制

1. 甲方以每月月底为固定时间对乙方物业管理服务及人员配置情况等
进行验收，并结合不定期抽查验收。在合同执行完毕后，进行总验收。具体步骤可包括：乙方自检（在月底前对本月服务进行自我检查，整理相关资料）；甲方现场检查或资料审核（根据服务指标，对现场情况或乙方提交的资料进行检查、核对）；双方沟通确认（甲方将验收情况反馈给乙方，乙方对有异议的部分进行说明，双方协商达成一致或确定争议点）。

2. 存在异议的部分。（1）乙方需在甲方验收结果告知后的3个工作日内，以书面形式向对方提出异议，说明异议的内容和依据；（2）双方协商：收到异议后，提出异议方与双方在2个工作日内进行沟通协商。无法达成一致的，以甲方验收结果为准。

四、其他要求

（一）服务人员总数49人，乙方每位工作人员的身份信息、岗位及证

件乙方应形成书面文件向甲方报备。

(二) 乙方项目经理不得同时兼任其他项目的项目经理，且项目经理不得随意更换，如需更换则需经过甲方书面同意。